



Bijlage H PROGRAMMA VAN EISEN

Datum: 23 december 2022

Naam aanbesteding: Leveren dynamisch aankoopstelsel en bijkomende dienstverlening voor Gooi en Vechtstreek

Kenmerk: 1231458

INHOUD

1	Omschrijving van de Opdracht op hoofdlijnen	3
2	Functionele eisen per fase.....	3
2.1	Inleiding	3
2.2	Aanbestedingsfase	3
2.3	Contractfase	4
2.4	Urenregistratie in het DAS.....	6
2.4.1	Verplichtingenadministratie en factuuradministratie.....	6
2.5	Beheersen en reduceren inhuurrisico's	6
2.6	Acceptatie.....	7
2.6.1	Gegevenslevering t.b.v. IAM tool	7
2.7	Implementatie, migratie en einde dienstverlening.....	7
3	Technische eisen aan het dynamisch aankoopstelsel.....	9
3.1	Opslagtarief	11
3.2	Communicatie en contactpersonen	12
3.3	Managementinformatie	12
3.4	Kritieke Prestatie-Indicator	13
	Bijlage 1: Overzicht van vereiste velden voor de managementrapportage behorende bij Eis 75.....	14

1 OMSCHRIJVING VAN DE OPDRACHT OP HOOFDLIJNEN

Opdrachtgever verwacht van Opdrachtnemer zowel tijdens de aanbestedingsfase als de contractfase van Inhuuropdrachten ondersteuning die volledige in lijn is met de aanbestedingsregelgeving. Dat geldt onverminderd voor het DAS dat daar onderdeel van uitmaakt. Met behulp van het systeem:

- Kan Opdrachtgever Inhuuropdrachten publiceren;
- Kunnen Ondernemers terecht om vragen te stellen over en in te schrijven op Inhuuropdrachten om voor de Opdrachtgever uit te voeren;
- Wordt het dossier van de gecontracteerde Professional bijgehouden;
- Worden uren geregistreerd door Professional en uren geaccordeerd door Opdrachtgever;
- Worden facturen automatisch aangemaakt op basis van de goedgekeurde uren en de gegevens van de Ondernemer.

2 FUNCTIONELE EISEN PER FASE

2.1 Inleiding

Tijdens de uitvoering van de Opdracht kunnen twee fases worden onderscheiden: de aanbestedingsfase en de contractfase. In beide fases worden eisen gesteld aan de dienstverlening. Deze worden in de volgende paragrafen benoemd.

2.2 Aanbestedingsfase

De aanbestedingsfase bestaat uit 6 stappen. Zie onderstaande figuur.



Figuur 1: Stappen in de aanbestedingsfase

Voor de dienstverlening van de aanbestedingsfase gelden voor Opdrachtnemer minimaal de volgende eisen:

- Eis 1. Opdrachtnemer borgt continuïteit, toekomstbestendigheid en conformiteit inzake de actuele en relevante wet- en regelgeving (o.a. op het gebied van aanbesteding en fiscale regelgeving) voor het systeem en de bijbehorende dienstverlening alsmede inzake de bescherming van gegevens en veiligheid.
- Eis 2. Opdrachtnemer verzorgt de Publicatie van Inhuuropdrachten op een zo breed mogelijk toegankelijk DAS om te borgen dat er voldoende reacties komen. De aangekondigde Inhuuropdrachten dienen, met goede zoekfunctie, zonder inschrijving te vinden te zijn op een openbare en toegankelijke website. Opdrachtnemer zorgt daarnaast voor:
 - a. het beheren, onderhouden en uitbreiden van netwerkrelaties met Ondernemers. Opdrachtnemer zorgt dat de kwantiteit, kwaliteit en beschikbaarheid van Ondernemers past bij de Inhuuropdrachten van Opdrachtgever in het werkgebied van Opdrachtgever;
 - b. dat Ondernemers op de hoogte gesteld worden van Inhuuropdrachten op basis van een door hen ingediend interesseprofiel;

- c. onafhankelijke begeleiding van Ondernemers bij de inschrijving, het aanbieden en het gebruik van het DAS en
 - d. dat Ondernemer met een minimaal aantal handelingen vragen kan stellen en/of inschrijven conform de Publicatie.
- Eis 3. Het beschikbaar stellen van templates, bij voorkeur webformulieren, en voorbeelden voor het publiceren van Inhuuropdrachten alsmede advisering.
- Eis 4. Het ondersteunen bij het opstellen van de Publicatie met behulp van de vooraf ingestelde (herbruikbare) templates en bij voorkeur webformulieren. De Opdrachtgever wordt met minimale inspanning door het invullen van de template geleid. Voor alle relevante waarden van de Inhuuropdracht zijn standaardwaarden ingesteld of suggesties gegeven (binnen de wettelijke kaders).
- Eis 5. Het efficiënt en gericht adviseren bij het formuleren van de Inhuuropdracht sluit aan bij de concrete behoefte, borgt de juiste relatie tussen vraag en aanbod, de aanbestedingseisen en de uitvoerbaarheid van het aanbestedingsproces. Opdrachtnemer adviseert Opdrachtgever i.i.g. over marktconforme uurtarieven bij de uitvragen.
- Eis 6. Het bieden van een systematiek en ondersteuning voor de vragen en antwoorden (Nvl), selectie, beoordeling, ranking, (voorlopige) gunning en gemotiveerde afwijzing en publicatie van het resultaat. Opdrachtnemer verifieert de inschrijvingen.
- Eis 7. De Opdrachtgever kan inhoudelijke vragen van Ondernemers n.a.v. de Publicatie met een minimaal aantal handelingen beantwoorden via het DAS of via e-mail. De antwoorden worden door Opdrachtnemer toegevoegd aan de Publicatie. Procesvragen worden door Opdrachtnemer beantwoord.
- Eis 8. Het neutraal beoordelen van de inschrijvingen, waaronder begrepen:
 - a. Het (helpen) toepassen van de selectie- en gunningscriteria op de inschrijvingen op basis van de eerder geformuleerde criteria en
 - b. Het formuleren van de motivatie voor de beoordeling (score).
 - c. Het beoordelen van eventuele belangenverstrengeling bij inschrijvers.
- Eis 9. Op verzoek van de manager van Opdrachtgever worden alle inschrijvingen getoond.
- Eis 10. De motivatie voor gunnen en afwijzen van inschrijvingen moet begrijpelijk en transparant zijn voor de inschrijvers.

2.3 Contractfase

De contractfase bestaat uit de volgende stappen:



Figuur 2: Stappen in de contractfase

Voor de dienstverlening van de contractfase gelden voor Opdrachtnemer minimaal de volgende eisen:

- Eis 11. Opdrachtgever heeft inzage in het digitale dossier van de Inhuuropdracht, voor zover het wettelijk is toegestaan.
- Eis 12. Opdrachtnemer dient per Inhuuropdracht te zorgen voor digitale dossiervorming die zorgvuldig, compleet en up-to-date is en de juiste en geverifieerde gegevens bevat.

- a. Een dossier is compleet als het bestaat uit de volgende onderdelen:
 - i. De aanbestedingsprocedure (opdracht, aanbieding, selectie, NvI, gunning).
 - ii. Getekende overeenkomst(en) en opdrachtformulering en, indien van toepassing, getekende verlengingen.
 - iii. Een actuele VOG (niet ouder dan 3 maanden met screeningsprofiel dat per opdracht door Opdrachtgever wordt aangeleverd) van de Professional.
 - iv. Door Professional ondertekende geheimhoudings- en integriteitsverklaring (volgens het model van Opdrachtgever).
 - v. Bewijs van verzekering (zie Eis 30 en Eis 31)
 - vi. Documenten die conform wet- en regelgeving zijn vereist (bijv. verblijfs- en werkvergunning conform de Wet arbeid vreemdelingen).
 - vii. i.g.v. zzp'er bewijs van controle op geen fictief dienstverband (zie Eis 32 en Eis 32).
 - viii. Gewerkte en geautoriseerde uren.
 - b. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de overeenkomsten voor de Inhuuropdracht van een Professional zo snel mogelijk na de voorlopige gunning of opdracht tot verlenging ondertekend worden door Ondernemer en Opdrachtgever. De uiterste termijn is 2 weken nadat Opdrachtgever hier opdracht toe gegeven heeft. De overeenkomst moet zowel nat als digitaal ondertekend kunnen worden. Per gemeente is het beleid hierop verschillend.
 - c. De contractbeheerder van de Opdrachtgever en de Opdrachtgever krijgen een seintje als het dossier van de Inhuuropdracht compleet is of gewijzigd is door verlenging of beëindiging.
- Eis 13. Het gestructureerd en doorzoekbaar digitaal vastleggen van alle informatie die tijdens de aanbestedingsfase en contractfase is uitgewisseld zodat het volledig Inhuuropdracht altijd beschikbaar is.
- Eis 14. Indien de VOG vóór de start van de opdracht niet kan worden overlegd, kan Opdrachtgever expliciet toestemming geven om te starten, mits de aanvraag van de VOG overlegd wordt. In de overeenkomst tussen Opdrachtgever en Ondernemer wordt opgenomen dat de Inhuuropdracht wordt ontbonden indien de VOG niet binnen 4 weken na start van de Inhuuropdracht overlegd wordt. Opdrachtnemer bewaakt dit traject.
- Eis 15. Per Inhuuropdracht dienen voor de overeenkomsten tussen Opdrachtgever en Ondernemer de actuele modelovereenkomsten van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) (en goedgekeurd door de Belastingdienst) gehanteerd te worden.
- Eis 16. Opdrachtgever is gerechtigd om een Professional na een inzet van 1.600 uur kosteloos over te nemen, zonder een vergoeding richting Opdrachtnemer verschuldigd te zijn.
- Eis 17. Opdrachtgever heeft het recht om te controleren of de Inhuuropdrachten juist, compleet en actueel zijn. Indien Opdrachtgever belangrijke gebreken constateert inzake de dossiervorming, is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het indienen van een verbeterplan. Het structureel niet op orde hebben van de Inhuuropdrachten is in strijd met de contractvoorwaarden.
- Eis 18. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het tijdig en adequaat signaleren per Inhuuropdracht van dreigende overschrijding van het gegunde bedrag door/budget van Opdrachtgever. Opdrachtnemer signaleert dit aan Opdrachtgever bij 50% en bij 75% uitnutting van de opdrachtwaarde behorende bij de Inhuuropdracht en geeft aan of er verlengmogelijkheden zijn zonder de maximale opdrachtwaarde te overschrijden.

2.4 Urenregistratie in het DAS

- Eis 19. Opdrachtnemer draagt zorg voor alle gegevens die nodig zijn voor de urenregistratie en bijbehorende e-facturatie in het DAS-systeem.
- Eis 20. Opdrachtnemer biedt een faciliteit voor het registreren en goedkeuren van gewerkte uren voor Professionals inclusief het vastleggen van de bijbehorende betalingsverplichtingen voor de administratie (geautoriseerde uren = geautoriseerde factuur).
- Eis 21. De Professional is verplicht om wekelijks de gewerkte uren te registreren, de Opdrachtgever is verplicht om de geregistreerde en gewerkte uren te controleren en te accorderen en de Ondernemer is verplicht om deze geaccordeerde uren te factureren via Opdrachtnemer aan Opdrachtgever.

2.4.1 Verplichtingenadministratie en factuuradministratie

- Eis 22. Opdrachtnemer verzorgt de facturering namens de gegunde Ondernemers. De kosten hiervan dienen in het opslagtariaf te zijn verwerkt.
- Eis 23. Opdrachtnemer factureert, nadat de manager van Opdrachtgever de gewerkte uren heeft geaccordeerd en de Ondernemer de conceptfactuur heeft geaccordeerd.
- Eis 24. Opdrachtnemer factureert per maand achteraf op basis van de door Ondernemer goedgekeurde factuur.
- Eis 25. De factuur dient gericht te zijn aan Opdrachtgever en als e-factuur via PEPPOL te worden verzonden en UBL-opbouw;
- Eis 26. De factuur dient voorzien te zijn van een herkenningsteken van de Opdrachtnemer.
- Eis 27. De factuur dient te voldoen aan de door de Belastingdienst gestelde eisen;
- Eis 28. De factuur bevat de volgende gegevens:
 - a. OIN nummer van Opdrachtgever
 - b. Afdeling/ team van Opdrachtgever
 - c. Verplichtingenummer van Opdrachtgever (OrderReference in UBL)
 - d. Naam van ingeleende Professional
 - e. Contactpersoon Opdrachtgever
 - f. Doorberekende btw gespecificeerd conform de wettelijke eisen
 - g. Btw-nummer
 - h. Nummer Kamer van Koophandel van Ondernemer
 - i. Factuurnummer van Ondernemer
 - j. Datum factuur
 - k. Periode van de gewerkte uren
 - l. Aantal gewerkte uren
 - m. Uurtarief zoals is vastgelegd in de overeenkomst tussen Opdrachtgever en Ondernemer
 - n. Subtotaal excl. btw
 - o. Subtotaal incl. btw

2.5 Beheersen en reduceren inhuurrisico's

- Eis 29. Opdrachtnemer zorgt voor het beheersen en reduceren van alle inhuurrisico's, zoals (maar niet beperkt tot) inlenersaansprakelijkheid en arbeidsrechtelijke en fiscale risico's.
- Eis 30. Opdrachtnemer borgt bij inzet van een Ondernemer dat deze over een algemene of bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering beschikt.
- Eis 31. Opdrachtnemer borgt bij inzet van een Ondernemer dat deze over een beroepsaansprakelijkheidsverzekering beschikt. Dit geldt in elk geval voor functies waarbij er risico's zijn inzake foutieve en inadequate adviezen (denk aan juristen en adviseurs) of er

aanzienlijke risico's zijn als onverhoopt informatie wordt gelekt (denk aan vertrouwenspersonen).

- Eis 32. Opdrachtnemer borgt dat er geen fictief dienstverband ontstaat tussen Opdrachtgever en een zzp'er. Hiertoe controleert Opdrachtnemer, bij start van de Inhuuropdracht en ten minste 2x per jaar de inzet van zzp'er opdat de actuele (fiscale) wetgeving wordt nageleefd en risico's gemitigeerd worden. Het bewijs van deze controle zit in het dossier van de Inhuuropdracht. Opdrachtnemer attendeert Opdrachtgever tijdig op risico's en adviseert Opdrachtgever hoe te handelen.
- Eis 33. In verband met vrijwaring van de inlenersaansprakelijkheid en afdracht van sociale premies dient iedere Ondernemer te beschikken over een G-rekening. Opdrachtgever maakt het juiste percentage van het factuurbedrag over op de G-rekening van Ondernemer. Opdrachtnemer faciliteert dit proces door aan Opdrachtgever mee te geven welk percentage aan de orde is per Inhuuropdracht en te verifiëren dat dit goed op de facturen van Ondernemer staat.

2.6 Acceptatie

- Eis 34. De Acceptatieprocedure voor de dienstverlening verloopt conform artikel 29 van de algemene inkoopvoorwaarden van Opdrachtgever en hetgeen vermeld in dit Programma van Eisen.
- Eis 35. De Acceptatieprocedure voor het DAS verloopt conform artikel 6 van de overeenkomst.

2.6.1 Gegevenslevering t.b.v. IAM tool

- Eis 36. Opdrachtnemer biedt gegevenslevering via de IAM-tool voor de gemeente Hilversum. De andere gemeenten maken nog geen gebruik van deze oplossing maar kunnen dit wel gebruiken gedurende de Opdracht.
- Eis 37. Via een API (of ETL) koppeling kan Opdrachtgever dagelijks de volgende gegevens ophalen van alle actuele Opdrachten:
- Voorletters (initialen)
 - Roepnaam
 - Tussenvoegsels
 - Achternaam
 - Afkorting team waar persoon komt te werken (keuze vanuit lijst die Opdrachtgever kan onderhouden)
 - Startdatum Inhuuropdracht van Professional
 - Einddatum Inhuuropdracht van Professional
 - (Mobiel) telefoonnummer (format +31 6 12345678, noodzakelijk voor MFA inlog en bereikbaarheid)

2.7 Implementatie, migratie en einde dienstverlening

- Eis 38. Om de implementatie in goede banen te leiden, stelt Opdrachtnemer na het sluiten van de overeenkomst voor het DAS systeem en de dienstverlening een implementatiemanager aan die integraal verantwoordelijk is voor alle activiteiten die tijdens de implementatieperiode plaatsvinden.
- Eis 39. Opdrachtnemer dient een haalbaar en realistisch implementatieplan op te stellen en deze aan Opdrachtgever binnen 2 weken na de definitieve gunning voor te leggen. Het

implementatieplan bevat minimaal: de activiteiten per fase (van start tot systeem gereed voor aanvragen), de planning, de mijlpalen en de communicatiemomenten.

Het implementatieplan bevat minimaal de volgende elementen:

- a. Implementatieteam (samenstelling, activiteiten en verantwoordelijkheden);
- b. Stuurgroep implementatie (samenstelling, activiteiten en verantwoordelijkheden);
- c. Stakeholders (intern en extern);
- d. De technische realisatie van het DAS;
- e. Borging van succesvolle technische-, functionele- en gebruikers acceptatietesten;
- f. Het inrichten van het DAS;
- g. Het initieel vullen bij de implementatie van het DAS;
- h. Inrichting taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden (rollenstructuur);
- i. De implementatiedatum;
- j. Maatregelen ter reductie en/of voorkoming van risico's en knelpunten.
- k. Welke activiteiten door wie worden uitgevoerd (m.n. gebruikers);
- l. De transitie van het huidige systeem naar de gekozen oplossing van Opdrachtnemer en de exit-strategie.
- m. Organisatie van de gebruikersbetrokkenheid.

Opdrachtgever dient akkoord te gaan met het implementatieplan voor de start van de Implementatie.

Eis 40. Opdrachtnemer werkt actief mee aan een soepele overgang naar de nieuwe opdrachtnemer bij beëindiging van de Opdracht. Hierbij is het uitgangspunt dat:

- De nieuwe Inhuuropdrachten met een startdatum op of na de ingangsdatum van de nieuwe overeenkomst tussen Opdrachtgever en nieuwe opdrachtnemer worden ondergebracht bij de nieuwe opdrachtnemer op het moment dat de nieuwe opdrachtnemer het DAS heeft geïmplementeerd. Deze implementatiedatum geeft de nieuwe opdrachtnemer aan in zijn implementatieplan.
- Lopende Inhuuropdrachten met een verlengingsdatum die na implementatiedatum plus 3 maanden liggen worden uiterlijk omgezet naar de nieuwe Opdrachtnemer op de implementatiedatum plus 3 maanden.
- Lopende Inhuuropdrachten die op de implementatiedatum tot uiterlijk 3 maanden daarna verlengd mogen worden, worden op moment van verlengen ondergebracht bij de nieuwe opdrachtnemer.
- Inhuuropdrachten die voor implementatiedatum plus 3 maanden afgerond zijn (en niet meer verlengd worden), worden niet overgedragen.

Eis 41. Alle informatie inzake de dienstverlening is en blijft eigendom van Opdrachtgever.

Opdrachtnemer stelt alle informatie op verzoek en tevens bij beëindiging van de overeenkomst aan Opdrachtgever ter beschikking. Opdrachtnemer garandeert dat alle informatie en gegevens juist (beveiligd, niet muteerbaar), compleet, rechtmatig en toegankelijk is en blijft tijdens de transitiefase van de dienstverlening.

Eis 42. Opdrachtnemer verleent medewerking aan een geruisloze overgang, overdracht en behoud van (rechtmatige) gegevens en transitie van Professionals naar een nieuwe Opdrachtnemer bij beëindiging of aflopen van de overeenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. De kosten van uitfasering bij het einde van de Overeenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer maken onderdeel uit van het (all-in) opslagtariaf.

3 TECHNISCHE EISEN AAN HET DYNAMISCH AANKOOPSYSTEEM

- Eis 43. Het DAS wordt geleverd als Software as a Service (SaaS). Dat wil zeggen dat er geen installatie van soft- en/of hardware nodig is in het IT-domein van Opdrachtgever of gebruiker t.b.v. het functioneren van het DAS dan wel het uitvoeren van de dienst nu en in de toekomst. Het DAS is volledig Cloud native ontworpen. Dat wil zeggen dat het DAS draait in het/de datacentrum(s) van Opdrachtnemer en met alle noodzakelijke software die nodig is om het DAS te laten functioneren.
- Eis 44. Opdrachtnemer zorgt voor een juiste en correcte autorisatie zodat de betreffende functionarissen vanuit zowel Opdrachtgever als Ondernemer en Professionals alleen toegang hebben tot de voor hun benodigde Inhuuropdrachten.
- Eis 45. In beginsel kan er 24 uur per dag, 7 dagen per week gebruik worden gemaakt van het DAS. De beschikbaarheid van de het DAS wordt op werkdagen van 7:00 tot 22:00 uur voor ten minste 99,5% per maand gegarandeerd. Downtime vanwege installatie- en of een herstelverzoek van Opdrachtgever wordt niet meegerekend in het meten van deze beschikbaarheid. Gepland beheer en onderhoud met risico tot downtime vindt plaats in een nader te bepalen Servicewindow. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever een week voor het geplande beheer en onderhoud. Dit wordt vastgelegd in een dossier afspraken en procedures (DAP).
- Eis 46. Voor verstoringen (ook al heeft dit maar betrekking op een deel van het DAS) die zich kort cyclisch voordoen (< 30 min.) geldt dat dit als een totale verstoring wordt gezien, van start tot eind, indien deze 8x in een periode van vier weken voorkomen. Voor verstoringen (ook al heeft dit maar betrekking op een deel van het DAS) die langer duren (≥ 30 min.) geldt dat deze zich maximaal 2x per maand mogen voordoen.
- Eis 47. Het DAS moet een responsieve webapplicatie zijn. Dit houdt in dat de applicatie zich aanpast aan het scherm (grootte, resolutie, oriëntatie) dat wordt gebruikt. Dit geldt ten minste voor tablet en PC/laptop.
- Eis 48. Authenticatie en autorisatie verloopt middels Microsoft Azure AD van Opdrachtgever (U dient hieraan te “koppelen”). U gaat gedurende de Overeenkomst mee met eventuele veranderingen die Microsoft hierin doorvoert. Eventuele veranderingen dienen tijdig te worden verwerkt. Opdrachtgever registreert het DAS als Bedrijfstoepassing in zijn Azure AD tenant. Daardoor hebben medewerkers Single Sign-On toegang tot het DAS. MFA is standaard bij Opdrachtgever.
- Eis 49. Het DAS beschikt over userinterface die zonder beperking van functionaliteit, benaderbaar is, door de laatste twee versies van de meest gangbare en ondersteunde browsers zonder gebruik te maken van plug-ins (zoals Silverlight, ActiveX of soortgelijke). De ondersteunde browsers zijn minimaal: Microsoft Edge en Mozilla Firefox en Google Chrome. Voor de Opdrachtnemer geldt dat deze maximaal 1 versie mag achterlopen (N-1) qua comptabiliteit.
- Eis 50. Indien Opdrachtnemer besluit om bijvoorbeeld IP-adressen, poorten en/of andere aspecten van de infrastructuur aan te passen waardoor Opdrachtgever aanpassingen moet uitvoeren het DAS te kunnen blijven gebruiken dan komen de hiermee gemoeide kosten voor rekening van Opdrachtnemer.
- Eis 51. Het DAS dient met de navolgende genoemde standaarden om te kunnen gaan, nu en in de toekomst, en eventuele opvolgers daar waar gerefereerd wordt in de Eisen in de Aanbestedingsleidraad naar het Forum Standaardisatie (<https://forumstandaardisatie.nl/>). Opdrachtnemer heeft na publicatie van een van deze standaarden 12 maanden de tijd om opvolgende versies te ondersteunen, tenzij er een andere termijn wordt genoemd bij de betreffende standaard.

- a. EN 301 549 met WCAG 2.1
<https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/digitoegankelijk-en-301-549-met-wcag-21>
- b. DNSSEC
<https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/dnssec>
- c. HTTPS en HSTS
<https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/https-en-hsts>
- d. IPv6 en IPv4
<https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/ipv6-en-ipv4>
- e. NL GOV Assurance profile for OAuth 2.0
<https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/nl-gov-assurance-profile-oauth-20>.
- f. NLCIUS
<https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/nlcius>
- g. PDF (NEN-ISO), versie PDF/A-1 of PDF/A-2 en PDF 1.7
<https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/pdf-nen-iso>
- h. OpenAPI Specification
<https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/openapi-specification>
- i. REST-API Design Rules
<https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/rest-api-design-rules>
- j. RPKI
<https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/rpki>
- k. SAML, versie 2.0
<https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/saml>
- l. SETU
<https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/setu>
- m. TLS, minimaal versie 1.2
<https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/tls>

- Eis 52. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het beheer en onderhoud van het aangeboden DAS. M.a.w. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de werking en de beschikbaarheid van de dienst.
- Eis 53. De inrichting, de onderhoudskosten en ondersteuning op het aangeboden DAS dienen te worden meegenomen in de prijsstelling. Waarbij geldt dat de Opdrachtgever het recht heeft op alle nieuwe versies (updates en upgrades) binnen de afgenomen producten(diensten) zonder extra kosten en zijn dus onderdeel van de dienst/ het dienstabonnement.
- Eis 54. Voorafgaande aan de implementatie dient een Doelarchitectuur te worden opgesteld. Daaruit moet duidelijk worden hoe de dienst werkt en welke integraties (koppelingen) er zijn.
- Eis 55. De Opdrachtnemer documenteert de inrichting van het DAS bij de Opdrachtgever en stelt die documentatie ook beschikbaar. Functioneel beheerders of bijvoorbeeld datawarehouse beheerders, kunnen op basis van die documentatie de integraties beheren.
- Eis 56. Voor gebruikershandelingen geldt dat de resultaten van alle mogelijke handelingen in het DAS binnen gemiddeld 3 seconden worden weergegeven.
- Eis 57. De Opdrachtnemer draagt zorg voor de veiligheid van het DAS (gehoste componenten). Opdrachtnemer beschermt het DAS (en bijbehorende dienst(en) en achterliggende processen e.d.) naar de huidige tijdsgeest. Opdrachtnemer volgt daartoe de aanbevelingen van het NCSC en streeft altijd naar een 100% score op <https://internet.nl/>.

- Eis 58. Indien het DAS voor Opdrachtgever of Ondernemer via een website of webapplicatie toegankelijk is, dan wordt deze niet uitgerust met trackingsoftware als Google Analytics.

3.1 Opslagtarief

Voor het opslagtarief van Opdrachtnemer gelden de volgende eisen:

- Eis 59. Opdrachtgever hanteert als enige vergoeding, een all-in opslagtarief, voor zowel de beschikbaarstelling van het systeem als voor de totale dienstverlening. Dit all-in opslagtarief is een vaste absolute opslag (in €) op de werkelijk gefactureerde uurtarieven van de gecontracteerde Professionals. In het all-in opslagtarief wordt ook begrepen de toegang tot alle informatie en de gegevens van de Dienstverlening die eigendom zijn en blijven van Opdrachtgever in het systeem van Opdrachtnemer, na beëindiging van de overeenkomst met Opdrachtnemer voor de duur van de bewaartermijn van 10 jaar na de beëindiging van de inhuuropdracht. Het all-in opslagtarief bevat tevens de kosten voor implementatie, overname en uitfasering daarbij inbegrepen de overdracht van informatie en gegevens van Opdrachtnemer naar de nieuwe Opdrachtnemer, bij beëindiging van de overeenkomst met Opdrachtnemer.
- Eis 60. Gebruiksrecht voor het gebruik van het DAS.
- Eis 61. Het inrichten van de (digitale) processtappen voor de aanbestedende dienst. Voor het DAS en de dienstverlening zijn een aantal eisen geformuleerd.
- Eis 62. De all-in tarieven zijn vast tot het einde van de maximale contractperiode (inclusief de optie jaren). Het all-in opslagtarief kan per kalenderjaar worden verhoogd conform de CBS-index, 78 Uitzendbureaus en arbeidsbemiddeling. De eerste verhoging kan per 1 januari 2025 plaatsvinden. Voor de verhoging zijn de indexcijfers van augustus (van het voorgaande jaar) bepalend. Indien er geen definitieve cijfers bekend zijn, worden de voorlopige cijfers gebruikt.
- Eis 63. Het nieuwe bedrag, na indexering, wordt rekenkundig afgerond op 2 decimalen. Prijswijzigingen gaan pas in zodra Opdrachtgever hiervoor schriftelijk toestemming heeft gegeven. Uiterlijk op 1 oktober zal Opdrachtnemer een met cijfers onderbouwd voorstel tot prijswijziging bij Opdrachtgever indienen. Indien niet tijdig een voorstel voor prijswijziging bij Opdrachtgever wordt ingediend, blijven de tarieven van het huidige jaar geldig.
- Eis 64. Indien in een jaar afgezien is van het herzien van tarieven vindt indexering in het daaropvolgende jaar slechts plaats over een jaar. Van indexering over meerdere jaren is derhalve nimmer sprake.
- Eis 65. Het opslagtarief dient integraal (all-in) te zijn en te zijn gebaseerd op alle in dit bestek gestelde eisen en gunningscriteria (zoals, maar niet beperkt tot, kosten van administratie, overhead, materiaal, reis- en verblijfkosten, analyses, kosten voor overleg, kosten voor gebruik eigen verzekeringspremies, belastingen, heffingen, eventuele overnamekosten, etc.).
- Eis 66. Opdrachtgever heeft het recht om een Publicatie op elk moment in te trekken/stop te zetten zonder schadeplichtig te zijn richting Opdrachtnemer. Opdrachtgever zorgt ervoor dat dit slechts incidenteel voorkomt.
- Eis 67. Opdrachtgever heeft het recht om een Inhuuropdracht voor een Ondernemer tussentijds op te zeggen zonder schadeplichtig te zijn richting Opdrachtnemer. Opdrachtgever zorgt ervoor dat dit slechts incidenteel voorkomt.
- Eis 68. Opdrachtnemer verplicht Ondernemers en Professionals op geen enkele wijze om aanvullende diensten af te nemen, die in strijd kunnen zijn (belangenverstrengeling) met zijn/haar opdracht bij Opdrachtgever, gedurende de gehele looptijd van de Inhuuropdracht of voordat een Professional wordt voorgesteld aan Opdrachtgever en/of in aanmerking komt voor een opdracht bij Opdrachtgever via Opdrachtnemer. Opdrachtgever is gerechtigd om deze gehele overeenkomst met Opdrachtnemer met onmiddellijke ingang, zonder nadere

ingebrekestelling en zonder voorafgaande rechtelijke tussenkomst, geheel of gedeeltelijk te ontbinden, wanneer dit zich voordoet.

3.2 Communicatie en contactpersonen

- Eis 69. Opdrachtnemer communiceert bij uitvoering van de Opdracht, met zowel het DAS als bij de dienstverlening, nu en in de toekomst in de Nederlandse taal.
- Eis 70. Opdrachtnemer wijst voor de gehele looptijd van het contract tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer een vaste contactpersoon/personen (accountmanager) als centraal aanspreekpunt aan voor alle communicatie over het systeem en bijbehorende dienstverlening tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. De accountmanager is verantwoordelijk voor overleg met Opdrachtgever op tactisch en strategisch niveau en dient te beschikken over kennis, kunde en bevoegdheden die passen bij de omvang van de Opdracht.
- Eis 71. Tevens wijst Opdrachtnemer een vaste contactpersoon/-personen aan voor de dagelijkse gang van zaken en de dienstverlening bij de uitvragen, draagt zorg voor de continuïteit van de dienstverlening en zorgt voor directe vervanging bij ziekte of afwezigheid van de vaste contactpersoon/personen. De vaste contactpersoon/-personen beschikken over voldoende kennis, kunde, en competenties om de dienstverlening op een proactieve, efficiënte en klantgerichte manier uit te voeren. Opdrachtgever stelt ook vaste contactpersonen aan voor genoemde communicatie en dienstverlening.
- Eis 72. De Opdrachtnemer biedt ondersteuning bij vragen of problemen met het DAS en/of Dienstverlening op werkdagen tijdens kantooruren (8.30 uur – 17.00 uur).

3.3 Managementinformatie

- Eis 73. De hoofdlijnen van de Inhuuropdracht zijn direct inzichtelijk voor Opdrachtgever. De volgende gegevens van de Inhuurovereenkomst dienen in één overzicht te worden weergegeven:
 - a. Naam Professional
 - b. Aantal contractuele uren
 - c. Uurtarief
 - d. Gerealiseerde uren
- Eis 74. Opdrachtnemer levert via het DAS kosteloos een direct opvraagbare rapportage in Excel. De vereiste velden zijn opgenomen in Bijlage 1 bij dit programma van eisen.
- Eis 75. Opdrachtgever zal in overleg met Opdrachtnemer bepalen welke informatie aan de rapportages toegevoegd wordt. De rapportages dienen binnen 1 maand na afloop van ieder kwartaal beschikbaar te worden gesteld. Op aanvraag van Opdrachtgever dient Opdrachtnemer de gegevens ook tussentijds (kosteloos) beschikbaar te stellen.
- Eis 76. Tijdens de implementatieperiode wordt de definitieve inhoud van de managementrapportages gezamenlijk tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer bepaald. Opdrachtgever verwacht dat Opdrachtnemer hierover adviseert op basis van ervaring.
- Eis 77. De inhoud van de managementrapportage kan in gezamenlijk overleg gedurende de looptijd van de overeenkomst worden aangepast, zonder dat Opdrachtnemer Opdrachtgever additionele kosten in rekening brengt. Indien noodzakelijk zullen gegevens in de managementrapportages door opdrachtnemer, met het oog op de AVG, geanonimiseerd worden aangeleverd.

3.4 Kritieke Prestatie-Indicator

Gedurende de looptijd van de overeenkomst met Opdrachtnemer beoordeelt Opdrachtgever de kwaliteit van de geleverde dienstverlening ieder half jaar aan de hand van onderstaande kritieke prestatie-indicator (KPI). Het doel hiervan is om de kwaliteit van dienstverlening voor wat betreft de vervulling van de inhuuropdrachten te borgen. Het betreft de KPI *Percentage ingevulde Inhuuropdrachten*.

Het percentage ingevulde inhuuropdrachten is gebaseerd op het tijdig invullen van de gepubliceerde inhuuropdrachten met geschikte (voldoend aan alle in de inhuuropdracht opgenomen eisen) Professionals.

Eis 78. Bij gunningscriterium GC-K1 Voldoende concurrentie en goede aanbiedingen heeft Opdrachtnemer haar percentage opgegeven. Het percentage dient per half jaar minimaal gelijk te zijn aan het opgegeven percentage. Daarnaast verwacht Opdrachtgever dat Opdrachtnemer zelf een proactieve en signaleerde rol heeft om te voldoen aan genoemde KPI. De berekening vindt als volgt plaats:

$$\text{Aantal ingevulde Inhuuropdrachten / totaal aantal Publicaties} * 100\%$$

Eis 79. Gedurende de overeenkomst met Opdrachtnemer is het mogelijk dat er in overleg met Opdrachtnemer aanvullende KPI's worden opgenomen. De verantwoordelijkheid voor de monitoring van de KPI's ligt bij Opdrachtnemer. Opdrachtnemer toont aan dat de bovenstaande KPI behaald is met valide en aantoonbaar betrouwbare informatie. Opdrachtnemer levert voor start van de overeenkomst aan Opdrachtgever een plan van aanpak over de wijze van monitoren. Opdrachtgever bepaalt of deze aanpak voldoet. Als dit niet zo is, dan past Opdrachtnemer haar aanpak aan.

Eis 80. Op het moment dat een KPI niet wordt gerealiseerd stelt Opdrachtnemer binnen twee weken na de constatering een verbeterplan op. Dat plan wordt na akkoord van Opdrachtgever tot uitvoering gebracht. In het verbeterplan staat aangegeven wanneer het beschreven resultaat behaald is.

BIJLAGE 1: OVERZICHT VAN VEREISTE VELDEN VOOR DE MANAGEMENTRAPPORTAGE BEHORENDE BIJ EIS 73.

Algemene gegevens

Id	Naam	Toelichting
1.	Opdrachtgever	Naam gemeente
2.	Kenmerk Opdrachtnemer	
3.	Projectnummer	Verplichtingensnummer
4.	Professional	Naam inhuur kandidaat
5.	Onderneming	Leverancier
6.	Afdeling	
7.	Team	
8.	Inhuur reden	
9.	Manager	
10.	Kostenplaats	
11.	Startdatum	Startdatum van de Inhuuropdracht
12.	Einddatum	Einddatum van de Inhuuropdracht
13.	Duur	Duur van de opdracht in maanden
14.	Verlengbaar	ja/nee
15.	Aantal keer verlengen	Getal
16.	Maanden verlenging	Getal
17.	Aantal keer verlengd	werkelijke verlengingen
18.	Uren per week	
19.	Tarief per uur	
20.	Aantal uur vanaf start	gecumuleerde uren vanaf de startdatum
21.	Verwachte uitgaven	verwachte uitgaven dit kalenderjaar
22.	Werkelijke uitgaven	uitgaven dit kalenderjaar
23.	Werkelijke uitgaven totaal	gecumuleerde uitgaven vanaf de startdatum
24.	Opdrachtwaarde totaal	gunningswaarde (inclusief alle verlengingen) dat gepubliceerd wordt op het platform
25.	Verbruikt budget totaal	
26.	Kandidaat vervangen	
27.	Reacties	Getal

Uren- en kostenverantwoording per maand.

Id	Naam	Toelichting
28.	Uren januari	
29.	Kosten januari	
30.	Uren februari	
31.	Kosten februari	
32.	Uren maart	
33.	Kosten maart	
34.	Uren april	
35.	Kosten april	
36.	Uren mei	
37.	Kosten mei	

38.	Uren juni	
39.	Kosten juni	
40.	Uren juli	
41.	Kosten juli	
42.	Uren augustus	
43.	Kosten augustus	
44.	Uren september	
45.	Kosten september	
46.	Uren oktober	
47.	Kosten oktober	
48.	Uren november	
49.	Kosten november	
50.	Uren december	
51.	Kosten december	

Uren- en kostenverantwoording per periode van 4 weken.

Id	Naam	Toelichting
52.	Uren periode 1	
53.	Kosten periode 1	
54.	Uren periode 2	
55.	Kosten periode 2	
56.	Uren periode 3	
57.	Kosten periode 3	
58.	Uren periode 4	
59.	Kosten periode 4	
60.	Uren periode 5	
61.	Kosten periode 5	
62.	Uren periode 6	
63.	Kosten periode 6	
64.	Uren periode 7	
65.	Kosten periode 7	
66.	Uren periode 8	
67.	Kosten periode 8	
68.	Uren periode 9	
69.	Kosten periode 9	
70.	Uren periode 10	
71.	Kosten periode 10	
72.	Uren periode 11	
73.	Kosten periode 11	
74.	Uren periode 12	
75.	Kosten periode 12	
76.	Uren periode 13	
77.	Kosten periode 13	